聘请第三方公司对便民电话群众诉求进行全覆盖回访项目经费（2025年）

委托服务合同

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

委托服务合同

甲方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

甲乙双方本着平等互利的原则，通过友好协商，就甲方聘请乙方对便民电话群众诉求（含顺义区网格热线）进行全覆盖回访项目达成委托服务关系，并依据《中华人民共和国民法典》特订立本合同。

一、甲乙双方关系

甲方为电话回访服务项目的委托方；

乙方为电话回访服务项目的服务方；

二、服务方式

乙方派出专业客服人员对甲方便民电话群众诉求（含顺义区网格热线）进行回访工作，并做好统计工作。

三、服务内容

1.本合同服务期：自2024年11月1日始至2025年10月31日止。

2.服务内容：对便民电话群众诉求进行全覆盖回访，通过语音平台系统进行人工回访（在电话回访不成功的情况下，可以考虑短信回访方式），对便民电话群众诉求处理情况进行全面跟踪，了解群众对各单位接诉即办和未诉先办工作的成效，并通过回访情况，对各单位进行考核，从而提高服务质量。

便民电话群众诉求包含市、区两级便民热线群众诉求。

3.调查方法：调查采用语音平台系统外呼的方法进行（提供全部电话访问的样本录音和未完成样本接触情况记录表，每个未

完成的样本需拨打3次以上，每次间隔不低于2小时，最后一次需在20：00拨打）。

4.调查对象范围：调查对象为通过市民热线（含顺义区网格热线）反映顺义区相关问题的人员。

5.调查时间安排：每天上午9:00-12:00　下午14:00-20:00（包括法定节假日及休息日）。

6.数据及分析报告：

（1）乙方每天17点前将顺义区各承办单位回访结果（含统计群众在拨打市民热线前是否通过其他渠道反映过相关问题）梳理汇总形成表格报送至甲方；

（2）乙方每月月底按照回访结果对顺义区各村（居）以及“双派单位”按照“三率”进行汇总排名；

（3）乙方每日分析研判市民诉求，如出现高发诉求及时形成报告报送甲方；

（4）乙方每日分析研判市民诉求，并每日9点前将各单位最新回访结果的主要问题统计表报送甲方；

（5）根据回访结果，每月月底对解决率较低的五类诉求进行梳理，形成分析报告，分析报告中要明确具体点位，诉求“三率”等事项；

（6）乙方每周将各单位排名情况梳理成表格报送至甲方，乙方每月对到期销账、提前销账诉求进行回访，将回访结果梳理成表格报送甲方；

（7）甲方临时需要乙方完成的事宜（如临时所需的各单位回访成绩及排名等情况）。

7.乙方需提供语音平台系统，可支持项目人员使用语音系统平台进行回访，并可对回访内容进行录音。

四、双方责任及义务

1.甲方为乙方提供市民热线（含顺义区网格热线）反映的相关内容。甲方提供给乙方的一切材料及文件的所有权仍归属于甲方。

2.甲方应积极配合乙方的服务工作，对乙方在服务过程中需要用到的资料应及时提供使用。

3.乙方应及时通过甲方所提供的档案资料进行电话回访并负责统计“三率”、群众意见建议（如：统计群众在拨打市民热线前是否通过其他渠道反映过相关问题）、分析报告等相关内容，做到定期上报。

4.甲方提供给乙方的资料及文件，乙方仅可以在本合同约定范围内进行使用，使用完毕后，原件应如数返还甲方。甲方提供给乙方的资料及文件乙方不得私自留存、不得提供给第三方。

5.未经甲方书面同意，乙方不得将本合同项下的权利义务全部或部分转让给第三方。

6.乙方派出本项目的服务人员必须和响应文件所报人员保持一致，如遇不可抗力情况，项目实际服务的人员与响应文件所报人员不一致时，更换的服务人员须提前书面报请甲方，待甲方同意后方可实行。

7.乙方应完全遵守《中华人民共和国妇女权益保障法》中关于“劳动和社会保障权益”的有关要求。

五、保密

1.乙方必须对甲方或其关联的行政、事业、企业及个人有关的信息予以保密。除为履行本服务协议的目的外，乙方不能使用或者披露该保密信息。

2. 在本服务协议履行完毕、过期或者终止时，乙方应将所有得到的保密信息载体返还给甲方，或者向甲方提供关于保密信息载体已被销毁的证据。

3. 如触犯国家有关法律法规，乙方必须承担相应的法律责任。

4. 该保密约定不因本合同的解除和终止而失效，保密期限为永久。

六、收费及结算方式

1. 本合同年度服务费用为人民币大写贰佰零伍万贰仟玖佰壹拾贰元整（￥2052912 元），该价款为乙方经考核达到满分情况下的价款。

2. 付款方式：合同款项的具体支付时间由双方另行商定，每次实际付款前，乙方还需满足以下条件，否则甲方有权不予付款，且不承担任何责任：(1) 乙方向甲方提供工作量确认单，甲方对乙方的工作量进行审核，双方共同签字确认；(2) 如需财政资金拨付的，待财政资金到位且甲方履行完毕资金拨付审批程序后，乙方方可向甲方开具发票，由甲方向乙方拨付资金。

每次支付依据《项目考核办法》计算的考评结果支付服务费，实际支付费用=合同约定年度服务费用总额×考核得分÷100。

3. 付款前，乙方应提供等额正规增值税发票并按照甲方要求提供财政结款所需文件材料，否则甲方有权拒绝付款，并无需承担逾期付款的违约责任。

4. 以后甲方如有增加服务的内容，双方可另签服务合同，也可签订补充协议，补充协议与本合同具有同等法律效力。

七、违约责任

双方均应遵守本合同约定内容，若因一方违反本服务合同约定的任何陈述、保证或义务而使守约方遭受或招致损失、损害，违约方同意赔偿守约方全部损失，包括但不限于各种费用支出、律师费、赔偿款等。

合同期内，乙方要保证服务内容中材料反馈时效，回访工作的接通率，与市级回访结果相比的准确率，市民对回访工作的投诉量等工作质效，甲方将依据《项目考核办法》对乙方进行考核打分，考核结果与实际支付服务费用挂钩。

乙方的服务不符合合同约定的标准或甲方要求，甲方有权向乙方提出书面警告，经 3 次警告不进行整改的，甲方有权要求乙方支付违约金，违约金为协议总价的 3%，违约金甲方有权从服务费中扣除。

八、验收

能够达到充分了解群众对各单位工作成效的满意度的标准。

九、争议与诉讼

本合同执行中如发生争议，双方应协商解决，协商不成的，双方均可向 北京市顺义区人民法院 提起诉讼。

十、其它

1. 本合同一式八份，甲乙双方各执四份，自双方签字盖章后生效。

2. 本合同未尽事宜，双方可签订补充协议进行约定；另外，甲方发布的磋商文件的其他规定或约定对乙方仍具有约束力。

甲　方：北京市顺义区城市管理指挥中心

乙　方：中国联合网络通信有限公司北京市分公司

法定代表人或

被授权人签字:

日　期:2024.10.30

法定代表人或

被授权人签字:

日　期:2024.10.30

项目考核办法

第一章 总则

第一条 为加强对第三方服务规范化管理，提升服务能力，确保工作绩效，本着兼顾过程、结果导向的原则，开展对第三方服务工作情况的考核，特制定本办法。

第二条 考核时间与合同约定服务期一致。

第三条 考核实施“百分制”，按考核内容、评分标准计算第三方服务年度考核得分，评价工作成效，与实际支付服务费用挂钩。

第四条 考核工作原则上每半年进行一次。

第二章 考核内容

第五条 投诉情况（30 分），甲方收到市民对乙方回访工作的投诉，每接到 1 件投诉，扣 1 分，本项扣完为止。

第六条 准确度（30 分），每月乙方回访结果（包括：解决率和满意率）与市中心回访结果进行比较，如准确度在 80%（不含）-85%（含）之间，扣 5 分/月，如准确度在 70%（不含）-80%（含）之间，扣 10 分/月，如准确度低于 70%（含），扣 20 分/月，本项扣完为止。

第七条 接通率（20 分），甲方根据乙方反馈的回访结果，统计乙方回访工作的接通率，如接通率在 85%（不含）-90%（含）之间，扣 2 分/月，如接通率在 75%（不含）-85%

（含）之间，扣5分/月，如接通率低于70%（含），扣10分/月，本项扣完为止。

第八条 报送时间（20分），乙方按照服务内容按时报送材料，如未按时报送1次，扣2分，本项扣完为止。

第三章 结果运用

第十条 根据考核内容，每半年考核并计算分值，评价工作成效。年度合同约定服务费用全部作为考核费用。考核结果与实际支付服务费用挂钩，根据考核得分计算实际支付服务费用，实际支付费用按照合同约定支付。实际支付费用=合同约定年度服务费用总额×考核得分÷100。

考核得分最终解释权归甲方所有。